



Rapport annuel  
2018

 *Services*

**René-Verrier**

Répit et soins palliatifs à domicile

Du répit et des soins... pour vivre l'essentiel



# L'ESSENTIEL

C'est d'être aimé

Le reste importe peu, la seule vérité

C'est compter pour quelqu'un

quoiqu'il puisse arriver

C'est entrer dans son cœur

et n'en sortir jamais

C'est recevoir autant qu'on aimerait donner

Ne plus s'appartenir, en être rassuré

C'est voir la joie de l'autre

et fondre de bonheur

Mériter sa confiance

et devenir meilleur

## La force des étoiles...

Notre structure comprend trois organismes distincts qui sont tous des entités à part entière.

Bien que ces trois organismes soient totalement indépendants au niveau administratif, ils sont intimement reliés, puisqu'ils ont tous comme mission l'accompagnement des personnes en soins palliatifs et en fin de vie ainsi que le soutien à leurs proches aidants.

Ainsi, les membres de notre équipe, que ce soit au niveau des conseils d'administration, des employé(e)s ou des bénévoles, peuvent aussi s'impliquer dans l'un ou l'autre des organismes. Par exemple, il n'est pas rare de voir des employé(e)s de la Maison ou des Services s'impliquer comme bénévoles dans des activités de financement de la Fondation.

C'est un peu la clé de notre succès qui fait que nos étoiles sont toujours bien alignées!



# Table des matières

2	L'Essentiel
4	Les Organismes René-Verrier
6	Le Mot de la Présidente et de la Coordinatrice
7	Le Mot de la Directrice Générale
8	Notre Mission et notre Approche
9	Nos Valeurs
10	Notre Conseil d'administration
11	Notre équipe de passionné(e)s
12-13	Nos statistiques en quelques chiffres
14-15	Nos résultats financiers
16	Notre offre de services gratuits pour tous
17	Nombre d'heures d'écoute active
18	La concertation du milieu
19	Notre dynamisme
20	La Formation pour tous
21	Satisfaction de la clientèle
22-23	Un témoignage pour mot de la fin

## Le MOT de la PRÉSIDENTE

À titre de présidente des Organismes René-Verrier, je me sens privilégiée d'être à la tête de toute notre équipe apportant autant du support et contribuant si essentiellement à ce besoin ultime et inévitable de toute notre communauté.

En considérant que la mission des Services René-Verrier est d'accompagner le plus longtemps possible les patients et leurs familles dans la dernière étape de vie dans le confort de leur domicile, j'ai le profond sentiment de faire partie intégrante de chacune des familles que nous aidons gratuitement.

Bien avant que l'organisme « Services René-Verrier » devienne officiel, ma famille et moi rêvions de pouvoir offrir de tels services aux gens de chez nous. À l'époque même où nous avons fondé la Fondation René-Verrier, nous étions déjà dans l'intimité du domicile des gens à qui nous offrons de services limités, mais tellement importants, liés aux soins palliatifs et fin de vie à domicile. Aujourd'hui, 20 ans plus tard, quelle fierté de constater à quel point nous faisons toujours partie du cœur de nombreuses familles d'ici.

Merci à tous de votre confiance et bonne continuité à chacun de nous. Bonne lecture.

**Elizabeth Verrier**  
Présidente bénévole des  
Organismes René-Verrier



Déjà 5 ans à la barre des Services René-Verrier et c'est toujours pour moi un plaisir de travailler au quotidien pour les patients ainsi que leurs familles!

Au fil de ces années, j'ai beaucoup appris tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. En travaillant en soins palliatifs, j'ai appris à profiter du moment présent et à prendre le temps avec mes proches lorsque nous sommes ensemble. Un jour, un de nos patients m'a dit que j'avais de la chance d'avoir compris ça à mon âge puisque lui, il l'avait compris beaucoup trop tard et que le temps lui était maintenant compté. « C'est si précieux le temps » m'avait-il dit.

Mon travail me permet de faire ce que j'aime le plus: aider les gens. J'aime rendre service aux autres dans ma vie personnelle. Je suis donc très bien à la coordination des soins à domicile des Services René-Verrier! Les défis sont

## Le MOT de la DIRECTRICE GÉNÉRALE

À chaque année qui passe, nous sommes à même de constater à quel point nos services à domicile répondent à un besoin de plus en plus criant de la population vieillissante. Sur notre territoire et ailleurs au Québec, les besoins pour les soins palliatifs à domicile et le répit des proches aidants grandissent. C'est donc avec beaucoup de fierté que nous vous présentons ce bilan qui démontre à quel point les Services René-Verrier prennent de plus en plus la place d'organisme de première ligne pour les gens de chez nous. Au fil des pages qui suivent, vous comprendrez à quel point notre organisme est devenu un incontournable dans la région, grâce à une équipe formidable présente auprès de centaines de patients et de centaines de leurs proches aidants. C'est donc avec énormément de fierté que nous continuons notre œuvre auprès de cette clientèle, en sachant à quel point nous faisons une énorme différence dans leur vie, et leur fin de vie. Les dernières pages de ce document vous offrent d'ailleurs un témoignage poignant de tout l'éventail de bienfaits positifs que l'équipe des Services René-Verrier accomplit à tous les jours.

Bonne lecture à tous.

**Marie-Julie Tschiember**

Directrice générale des  
Organismes René-Verrier



## Le MOT de la COORDONNATRICE

grands mais je travaille à trouver des solutions pour les relever. Le plus grand défi pour les familles, c'est d'admettre qu'elles ont besoin d'aide. Faire entrer un intervenant de plus dans leur domicile est souvent un frein... Mais lorsqu'on réussit à passer cette étape, elles se demandent pourquoi elles ne l'ont pas fait avant!

Notre objectif est de donner du temps de qualité à nos patients et familles. Avec nous, ces patients et leurs familles peuvent prendre une pause et respirer tout en sachant que leur proche est en sécurité entre nos mains. Quel magnifique travail!

Merci d'y participer avec nous!

**Annie Guillemette**

Coordonnatrice des  
services à domicile



## Notre Mission

Offrir gratuitement aide et soutien aux patients en soins palliatifs à domicile, ainsi que du répit à leurs proches aidants.

## Notre Approche

Notre approche est basée sur la reconnaissance que la maladie et l'étape des soins palliatifs ont un impact sur l'ensemble des dimensions de la personne, c'est-à-dire de la personne malade elle-même, de ses proches et de son domicile comme lieu d'intervention. En ce sens, l'accessibilité à nos services à domicile est une priorité. Notre équipe assure donc un maximum de flexibilité dans leurs disponibilités afin d'offrir nos services 24/7 aux patients, selon l'identification des besoins des patients et des familles.

Nous desservons le territoire de toute la MRC Drummond.



Au quotidien, les valeurs de toute l'équipe des Organisme René-Verrier guident chacun de leurs gestes

L'amour et le respect de tous

*En se respectant d'abord soi-même, nous pouvons accueillir l'autre tel qu'il est malgré nos différences. Il faut également lui porter un regard d'amour en prenant le temps pour voir son côté positif, tout en restant motivés par notre mission envers nos patients et leurs familles.*

L'écoute et l'entraide

*En accordant le temps nécessaire à l'autre afin qu'il se sente important. Essayer de ressentir son besoin, respecter son rythme et valider que toute l'équipe qui l'entoure le fasse avec plaisir en lui accordant une présence autant physique que morale afin que s'incarnent nos valeurs envers tous et chacun.*

L'empathie et la sollicitude

*En se mettant à la place de l'autre, sans jugement, afin de comprendre les besoins et les émotions de l'autre et en s'impliquant auprès des gens qui nous entourent avec des petits gestes d'affection, parfois aussi simples qu'un sourire!*

Ces valeurs sont accompagnées d'une conscience professionnelle aiguë dans toutes les interventions auprès du patient et de sa famille.



# Notre Conseil d'administration

Présidente	<b>Elizabeth Verrier</b> Comptable agréée et professeure retraitée, membre fondateur
Vice-présidente	<b>Sylvie Bérubé</b> Conseillère en placement, membre de la communauté et utilisatrice de nos services
Trésorier	<b>Eric Verrier</b> Président entreprise privée, membre fondateur
Secrétaire	<b>Annie Durocher</b> Notaire, membre de la communauté

Nous avons le privilège de réunir de nombreux hommes et femmes de différents milieux et expertises pour siéger sur nos c.a. Utilisateurs de nos services, gens de la communauté, impliqués dans le monde des affaires ou non, retraités ou gestionnaires, ils proviennent de secteurs variés et se réunissent minimum 5 fois par an pour nous.

Leur implication nous permet d'atteindre un équilibre pour toutes nos grandes décisions et orientations.

Notre corporation est constituée de 254 membres et 14 d'entre eux étaient présents à notre AGA de 2018.

Administrateur(trice)s

**Dr. Gauthier Bastin**  
Coordonnateur des soins palliatifs, Hôpital Ste-Croix et médecin de famille  
Membre fondateur

**Lise Garant**  
Infirmière gestionnaire retraitée  
Membre fondateur

**Julie Hébert**  
Administratrice de société, membre de la communauté et utilisatrice de nos services

**Eric Lamoureux**  
Président entreprise privée, membre de la communauté et utilisateur de nos services

**Pascal Pelletier**  
Président entreprise privée, membre de la communauté et utilisateur de nos services

**Mickael Setlakwe**  
Président entreprise privée, membre de la communauté et utilisateur de nos services

**Geneviève Verrier**  
Administratrice de société, membre de la communauté et utilisatrice de nos services

Membres c.a. des autres Organismes René-Verrier  
**Louis-Philippe Baril**  
Président entreprise privée

**Martin Dionne**  
Président entreprise privée

## Notre équipe de passionné(e)s

Les Services René-Verrier peuvent compter sur le professionnalisme et la disponibilité de plusieurs personnes de cœur, véritablement passionnées par le bien-être de nos patients à domicile ainsi que leurs proches aidants.

Ainsi, notre équipe est composée de :

- ◇ 25 bénévoles
- ◇ 2 infirmières
- ◇ 5 infirmier(ère)s-auxiliaires
- ◇ 7 préposées aux bénéficiaires
- ◇ 3 accompagnatrices
- ◇ 2 psychothérapeutes
- ◇ 1 thérapeute en relation d'aide
- ◇ 1 coordonnatrice des services à domicile
- ◇ 1 adjointe à la direction générale et à la comptabilité
- ◇ 1 directrice générale

Cette équipe multidisciplinaire a non seulement le mérite de faire une immense différence, directement auprès des patients et leurs proches aidants qui les laissent entrer dans leur intimité avec confiance, mais elle accomplit le tout avec le plus haut professionnalisme que cette confiance leur incombe. C'est ainsi que plusieurs de nos intervenants deviennent des alliés de premier plan pour s'assurer que les soins offerts sont toujours optimum, autant pour notre équipe que pour les autres intervenants du milieu avec qui nous collaborons.

## 5 993 heures de répit à domicile

Nombre de patients	70
Nombre de proches aidants	84
<b>Total de personnes</b>	<b>154</b>

**91**  
heures répit / patient  
en moyenne

## 367 rencontres en soutien psychologique

Avec les patients	228
Avec les proches aidants	77
Suivi de deuil	46
Ventilation	16

**172**  
Personnes différentes

## 374 patients\* accompagnés en oncologie

**1 348**  
heures de bénévolat

**154**  
jours d'accompagnement  
bénévole en oncologie

Cela dit, grâce à notre équipe de répit, c'éder à leur domicile, entourés de leurs pro tant de noter que nous mettons un point o tient. Ainsi, au cours des 12 derniers mois, (ères)-auxiliaires ont accompagné 11% de nos patients et la balance de 26% ont eu be demandes) âgés de 71 ans alors que les f avons eu 28 demandes en provenance d'h était de 54 ans.

Du côté de nos services de soutien psy femmes. Nous avons au total des demand équipe psycho-sociale avec 367 rencont

\* Rapport annuel de gestion 2017-2018 CIUSSS MCQ, section Volume d'activité en hématologie 2017-2018

# Nos statistiques en quelques chiffres

La gamme de services gratuits et accessibles en tout temps reposent sur la confiance que nous réussissons à bâtir entre notre équipe et le patient et son proche. Ainsi, notre service de répit à domicile, combiné à celui du soutien psychologique, nous permettent d'entrer dans le foyer de plus de 326 individus membres de notre communauté.

En plus, à lui seul, notre service d'accompagnement bénévole au département d'oncologie de l'Hôpital Sainte-Croix, permet à plus de 374 autres patients de bénéficier de soutien avec la présence chaleureuse et rassurante de nos bénévoles pendant leur 8 généreuses heures de bénévolat.

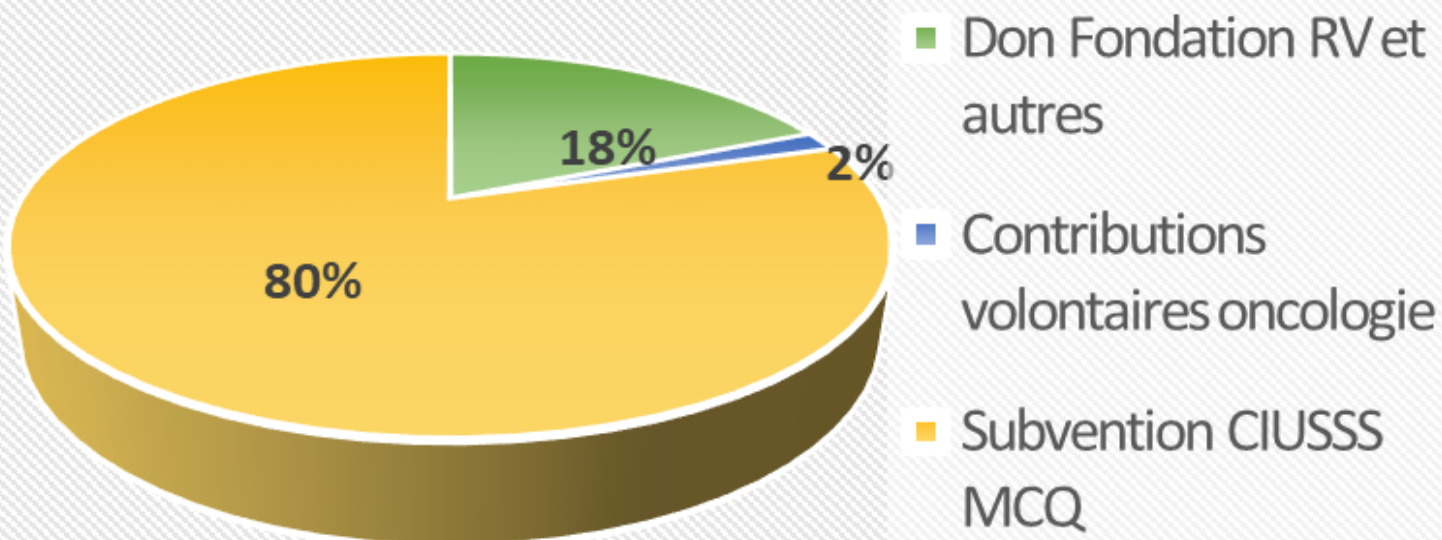
Malgré le fait que nous mettions tout en place pour répondre le plus rapidement possible à toutes les demandes que nous recevons, quelques-unes demeurent en suspens. En 2018, 15 demandes sont restées non répondues, notamment 5 en raison d'une admission à la maison René-Verrier, 4 en raison d'une admission à l'Hôpital et 10 autres sont toujours en attente puisque la famille ou le patient lui-même ne sont pas nécessairement prêts à lancer le processus avec nous.

C'est avec fierté que nous avons accompagné 7 personnes dans leur volonté ultime de décevoir leurs proches aidants. Pour chacune des 5 993 heures de répit à domicile, il est important d'honneur de toujours attribuer la bonne personne selon les besoins spécifiques du patient. Nos infirmières ont accompagné 6% de nos patients à domicile, alors que les infirmiers ont accompagné notre clientèle. Nos préposées aux bénéficiaires ont, de leur côté, accompagné 57% de nos patients en besoin de nos accompagnatrices. En moyenne, nos patients en répit sont des hommes (39 hommes (31 demandes) sont âgés de 65 ans. Du côté de leurs proches aidants, nous avons 56 hommes dont l'âge moyen était de 58 ans et 56 demandes de femmes dont l'âge moyen

est de 71 ans. Du côté du soutien psychologique, la moyenne d'âge est de 71 ans chez les hommes et 65 ans chez les femmes. Parmi les 100 patients et 72 proches aidants qui ont bénéficié des services gratuits de notre service de soutien psychologique.

## Nos résultats financiers

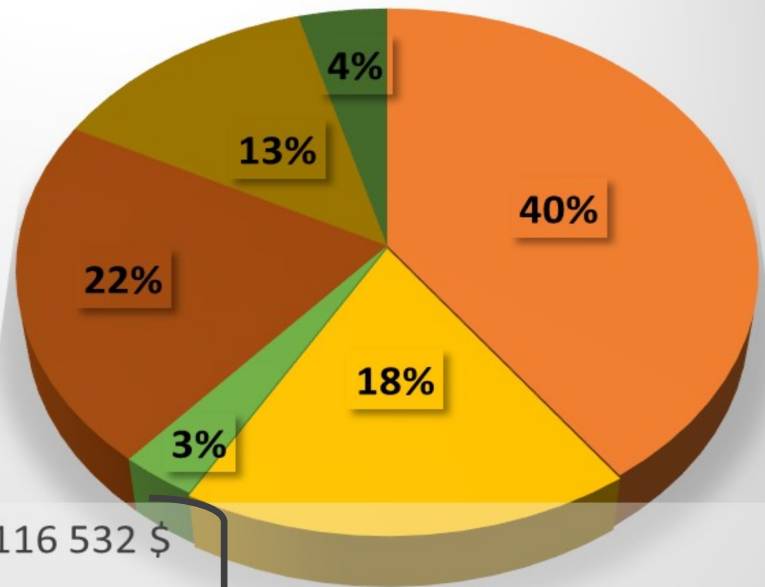
**Revenus = 262 988\$**



Au cours de l'année 2018, le budget global des Services René-Verrier s'est élevé à 262 988\$ en revenus, incluant une contribution de plus de 50 000 \$ en provenance de la Fondation René-Verrier. Alors que plus de 83 % de nos dépenses sont allouées aux soins directs aux patients et aux proches aidants ainsi qu'à la coordination et à la formation de tout le personnel affecté aux soins à domicile, la Fondation René-Verrier doit subvenir à près de 30% des dépenses annuelles afin de boucler la boucle.

Notre dernière année financière montre une insuffisance des revenus sur les dépenses d'un peu plus de 27 000\$. Ce montant représente les sommes excédentaires liées à la dispensation de nos services à domicile. Nous avons couvert cette insuffisance grâce à l'actif net non affecté accumulé au cours des dernières années. Ainsi, avec cette opération comptable, les Services René-Verrier terminent l'exercice financier 2018 avec un équilibre budgétaire.

**Dépenses = 290 191\$**



Service de répit	116 532 \$	
Soutien psychologique	52 305 \$	
Soins autres	8 819 \$	
Coordination et formation	62 557 \$	
Frais d'administration et honoraires de gestion		37 677 \$
Loyer et amortissement des immobilisations corporelles		12 301 \$

83% des dépenses sont directement allouées aux soins des patients à domicile et à leurs proches aidants ainsi qu'à la formation de notre personnel soignant.

Pour un accompagnement optimum, près de 1 000 heures de rencontres et d'écoute active sont effectuées par notre coordonnatrice afin de bien cerner et comprendre les besoins évolutifs de chacun d'eux.

# Notre offre de services gratuits pour tous

À toute heure du jour, peu importe le jour ou la nuit, en semaine ou fin de semaine, les patients à domicile et leurs proches aidants peuvent avoir besoin de soutien et de répit. C'est à ce moment que nous entrons en scène avec notre gamme de services gratuits pour eux. Bien que nos bureaux administratifs soient ouverts 40 heures / semaine du lundi au vendredi, nos services de répit à domicile sont dispensés 24/7. Nous desservons tout le territoire de la MRC Drummond.

## Accompagnatrices

Accompagnement et écoute active, lecture au patient, jouer aux cartes avec lui, surveillance lors des déplacements avec risque de chute, chauffer et servir les repas, aide à l'habillement, etc.

## Préposées aux bénéficiaires

Toutes les mêmes tâches que l'accompagnatrice + les soins d'hygiène (partiels ou complets) au lit ou à la salle de bain, sécurité accrue au niveau de l'identification de nouveaux besoins du patient et service de la médication (oral seulement) et uniquement en doses préparées préalablement par la pharmacie.

## Infirmières et infirmier(ère)s-auxiliaires

Toutes les mêmes tâches que la préposée + service de la médication prescrite par le médecin (oral ou sous-cutané).

## Psychothérapeutes et thérapeute en relation d'aide

Soutien psychologique, suivi de deuil, individuel ou en groupe, ventilation employé(e)s et bénévoles, groupe de deuil thématique.

## Bénévoles en oncologie

Accompagnement et écoute active, service de collaboration gratuite.



# 960

d'heures d'écoute active par téléphone par notre coordonnatrice pour comprendre, répondre, gérer et bien suivre les besoins évolutifs de chacun de nos patients et proches aidants.

« Un des plus beaux cadeaux que nous ait fait la vie c'est quand notre prénom a l'air d'un mot gentil »





## La concertation du milieu

Dans un organisme dont la mission repose sur l'aide à autrui et qui œuvre avec des valeurs basées sur l'amour et le respect, il va de soi que la collaboration et le soutien avec les organismes et entités similaires soient partie prenante de l'équation. Ainsi, en cours d'année, nous collaborons

<p>CIUSSS MCQ CLSC DRUMMOND Équipe dédiée aux soins palliatifs à domicile (collaboration continue)</p>	<p>Chaque semaine, notre coordonnatrice des services à domicile est en contact régulier avec toute l'équipe interdisciplinaire de notre CLSC (médecins, infirmières, ergothérapeutes, inhalothérapeutes, travailleurs sociaux, etc.) afin de s'assurer de la continuité des soins et de voir le ou lesquels de nos services il est approprié d'offrir aux patients en soins palliatifs à domicile.</p>
<p>Hôpital Sainte-Croix, cliniques médicales et GMF du territoire (référéncement)</p>	<p>Régulièrement, les médecins et infirmières cliniciennes et travailleurs sociaux nous réfèrent des patients et proches aidants ayant besoin de nos services gratuits.</p>
<p>Hôpitaux de Drummondville, Trois-Rivières et Sherbrooke Département oncologie (1 fois / an)</p>	<p>Chaque année, notre coordonnatrice est invitée à rencontrer les infirmières-pivot des différents hôpitaux soignant des patients de notre région. Elle fait ainsi le lien direct avec les intervenants pouvant faire du référencement aux patients et à leurs familles.</p>
<p>Tables locale et régionale de concertation des aînés CDQ (17 fois par année)</p>	<p>En plus d'être membre du comité exécutif de la Table locale, notre coordonnatrice s'implique également au niveau régional à titre de représentante au conseil d'administration.</p>
<p>Association des personnes proches aidantes Drummondville (référéncement)</p>	<p>Étant directement liés par nos missions respectives, cet organisme et nous collaborons ensemble régulièrement en se référant à des proches aidants dans le besoin.</p>
<p>Centre d'action bénévole Drummond, Centre de ressources pour hommes, Ensoleilvent et autres organismes du milieu (collaboration continue)</p>	<p>À plusieurs reprises en 2018, des patients et leurs proches aidants se sont référés à nous suite à leur passage dans ces organismes puisque nous collaborons avec chacun d'entre eux et nous côtoyons souvent lors de rencontres et activités de promotion.</p>

# Se démarquer par notre dynamisme

Chaque année, nous nous assurons d'un rayonnement et d'un dynamisme nous permettant une visibilité optimale et un contact privilégié afin de rejoindre notre clientèle cible ainsi qu'une diffusion adéquate de l'information entourant notre gamme de services gratuits. Ainsi, avec tous nos efforts, nous avons rejoint près de 2000 personnes directement avec nos conférences, ateliers, kiosques et rencontres directes et avons atteint une audience de plus de 100 000 personnes grâce à la publicité.

Cercle des fermières, Résidences pour personnes âgées, Club sociaux, etc.	Conférences et ateliers devant public, à la demande des responsables et animateurs, comités loisirs, etc.	450 participants
Conférence conciliation travail-famille proches aidants, organisée par l'APPAD	Tenue de kiosque et distribution de dépliants et Informations	200 participants
Journée internationale des personnes aidants organisée par la Table de Concertation des aînés Drummondville	Participation et tenue de kiosque	120 participants
Étudiants de différents programmes d'études secondaires, collégiales et universitaires	Conférence et/ou séance d'informations avec différents professeurs et leurs étudiants	45 participants
Maison des arts et pièce théâtre Denis Bouchard sur les soins palliatifs	Prise de parole à la fin de la pièce. Nous étions invités par Denis Bouchard lui-même afin d'informer les spectateurs de notre gamme de services gratuits.	800 personnes
Dirigeants d'entreprises de la région pour financement	Rencontre, meeting ou Réseautage pour financement de la Fondation René-Verrier.	35 personnes
Rencontre directes avec patients et familles	Rencontres effectuées par notre coordonnatrice ou différents membres de notre équipe, directement avec des patients et leurs familles	270 familles
Promotion médiatique	Entente publicitaire avec les stations de radios locales pour promotion en continue. Publicités imprimées dans les journaux locaux, notamment lors de la semaine nationale des aînés, ainsi que pour la semaine des proches aidants.	Journal L'Express Portée = 37 683 impressions  Énergie 92.1 et Rouge 105.3 Portée = 74 000 auditeurs



**Services René-Verrier**  
Répit et soins palliatifs à domicile



**SERVICES GRATUITS**

- ★ Répit pour les proches aidants
- ★ Accessibilité aux services 24/7  
(selon les besoins des familles et disponibilité du personnel)
- ★ Aide psychologique aux patients, aux proches aidants et à la famille
- ★ Suivi de deuil
- ★ Ateliers de groupe de deuil  
(série de 8 ateliers animés par une thérapeute en relation d'aide, inscription obligatoire)
- ★ Accompagnement bénévole en oncologie

[info@fondationreneverrier.com](mailto:info@fondationreneverrier.com)  
[www.fondationreneverrier.com](http://www.fondationreneverrier.com)  
**819.477.3044**

# De la formation pour tous



Évidemment, nous croyons que la réussite de tous, dans l'atteinte de nos objectifs communs, passe entre autres par l'accessibilité à de la formation adéquate. Toute notre équipe, que ce soit nos bénévoles ou nos employé(e)s, sont donc convié(e)s à différents rendez-vous en cours d'année afin de s'assurer d'une mise à niveau de leurs aptitudes et capacités afin de toujours mieux répondre à notre clientèle.

## Pour nos bénévoles

	Nb d'heures	Nb participants
Formation de base (pour tous)	40	8
PDSB (principes de déplacements sécuritaires des bénéficiaires)	12	1
Formation Albatros	18	6

## Pour nos employé(e)s

Soins de confort lors de l'agonie	3	8
-----------------------------------	---	---

## Pour tous

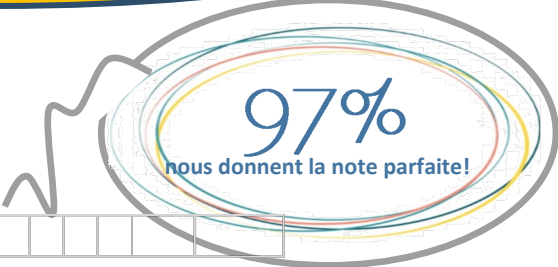
Usure de compassion	3	8
Impact des deuils multiples sur le personnel soignant	6	6
Rôles, frontières, limites	6	10

## Pour nos professionnel(le)s

Le deuil chez l'enfant	16	1
Formation Formateur PDSB	40	1

# Satisfaction de la clientèle

Toutes les familles de nos patients aidés à domicile reçoivent un questionnaire pour évaluer leur niveau de satisfaction. Ainsi, des 70 questionnaires distribués, 25 nous sont revenus.



Nombre de familles qui ont reçu le questionnaire :	70								
Nombre de questionnaires revenus :	25	1= Faible		5= Excellent					
	N/A	1	2	3	4	5	Total		
Ponctualité et présence de l'intervenant							25	25	
Attitude générale de l'intervenant							25	25	
Professionalisme de l'intervenant							25	25	
L'intervenant vous a référé vers d'autres ressources					3		22	25	
Présentation et apparence professionnelle de l'intervenant							25	25	
Respect du domicile et de ses habitants					1		24	25	
Engagement et dévouement de l'intervenant							25	25	
Pertinence de la documentation remise					1		24	25	
Appréciation générale des services reçus							25	25	
Les horaires proposés étaient appropriés à votre situation?					3		22	25	
Est-ce que je recommanderais les Services René-Verrier à quelqu'un de mon entourage?							25	25	

## Où avez-vous entendu parler de nos services?

CLSC	Médecin	Hôpital	Publicités	Connaissances	Autres	Total
9	4	3	2	4	3	25

Bien que notre note de satisfaction de la clientèle soit presque parfaite, nous planifions tout de même apporter quelques améliorations à notre façon de faire.

En 2018, 2 rencontres ont été effectuées avec l'ensemble de notre personnel, employé(e)s et bénévoles. Nous prévoyons en faire 1 de plus en 2019 pour un total de 3 rencontres annuelles afin d'échanger sur des problématiques rencontrées et de voir à la mise à jour des outils et documents de travail. De plus, jusqu'ici, aucun sondage n'a été fait concernant notre service de soins psychologiques. Nous comptons donc obtenir les résultats concernant ce service en élaborant un questionnaire qui sera distribué à l'ensemble de notre clientèle recevant des soins psychologiques gratuits afin d'obtenir des chiffres sur ce secteur très important de notre organisme.

Bonjour Annie,

Je viens te partager mon vécu d'aidante naturelle et te remercier de tout ce que tu as fait pour nous et bien plus encore!

J'ai toujours bien pris soin de mon mari, tout au long de sa maladie qui dure depuis plus de 15 ans et il est venu un temps où la fatigue, le manque de sommeil et aussi le manque de temps pour tout faire a pris le dessus. C'est pourquoi j'ai eu le privilège de côtoyer le personnel des Services René-Verrier avec les soins à domicile, pour me donner un répit autant moral que physique. Par un matin difficile, l'infirmière du soutien à domicile du CLSC m'a proposé d'avoir de l'aide pour prendre soin de mon mari par le biais des Services René-Verrier mais c'était difficile pour moi à accepter que j'étais rendue là... mais tellement aidant en fin de compte.

Il faut aussi penser que les intervenants vont et viennent dans notre maison depuis longtemps et il fallait encore faire entrer de nouvelles personnes dans notre demeure. Se souvenir qui fait quoi et pourquoi ils viennent, c'était une tâche de plus on dirait. Et surtout que je suis une personne fière, donc à chaque visite de peu importe qui (infirmière, inhalothérapeute, ergothérapeute, le docteur, etc.), je faisais toujours le ménage avant chaque visite et c'était devenu très épuisant tout ça. J'ai fini par accepter l'offre (pas de gaieté de cœur).

Mais... lorsque le service a débuté avec cette formidable équipe, composée de personnes au grand cœur qui sont à l'écoute du patient et de la famille, généreux de leur temps, ils sont intéressés par ce que le patient a à leur raconter : sa vie passée, de l'instant présent, de la maladie, des inquiétudes, ses peurs et aussi ses histoires drôles qu'il aime conter souvent mais qu'il sait que nous on les connaît par cœur. Très respectueux, ces gens font leur travail avec amour, respectent notre milieu de vie, notre routine, comment on fait les choses depuis si longtemps, ce qui est une sécurité pour moi et ma famille.

Le service est très aidant pour moi, il me permet de pouvoir faire mes commissions, d'aller à nos rendez-vous que j'annulais depuis quelques mois pour ne pas laisser mon homme seul, d'aller prendre un café avec une amie, de parler de mes appréhensions face à ce qui s'en vient ou tout simplement de pouvoir dormir un peu plus tranquille, d'avoir l'esprit en paix en sachant que la personne que j'aime le plus au monde est en sécurité avec quelqu'un qui en prendra soin le temps que je suis dans l'impossibilité de le faire moi-même, parce que l'épuisement est très présent. J'ai même eu peur de m'avoir trompé de médicament durant une nuit... j'ai tellement eu de la peine et c'est cet événement qui m'a fait réaliser que je n'en pouvais plus et que je devais demander de l'aide.

De plus, en ayant recours aux soins à domicile, j'ai trouvé l'étape du transfert à la Maison René-Verrier plus facile le moment venu. Ils ont répondu à nos questions, nos inquiétudes et nos doutes. J'aurais aimé le garder avec moi jusqu'à la fin mais il était difficile pour moi de vivre avec le souvenir de mon mari décédé dans notre maison.

# Témoignage privilégié

En fin d'année, nous avons reçu cette magnifique lettre en guise de reconnaissance. Adressée à notre coordonnatrice, elle témoigne de l'importance et de l'impact réel de l'œuvre de nos organismes auprès de nos patients et de leurs familles. C'est sur ce poignant témoignage que nous concluons notre bilan annuel 2018.

*C'était un choix personnel, qui me fait encore de la peine puisque c'était la volonté de l'amour de ma vie, avec qui j'ai promis d'être là avec lui jusqu'à la fin, main dans la main. J'y étais mais pas dans notre maison à nous. C'était très bien à la maison de soins palliatifs, ils ont pris soins de mon mari comme si c'était une personne qui était chère à leur yeux. Ils se sont intéressés à savoir comment moi je vais et ils ont pris le temps de m'écouter lorsque le besoin était présent. Je ne voudrais pas oublier de remercier le personnel de la Maison René-Verrier, vous êtes tous des amours!*

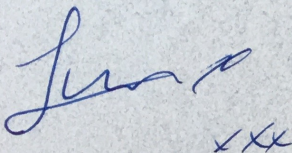
*Je recommande ce merveilleux service de répit à domicile qui est tout à fait GRATUIT. Je profite de l'occasion pour dire un gros MERCI spéciale à toi, ma belle Annie! Tu mets tout en œuvre pour nous aider dans ces moments difficiles, ton écoute a été très aidante pour moi et je sais que tu as finis plus tard que prévu à quelques reprises et jamais tu m'as dit que ta journée était fini, que tu devais me rappeler le lendemain.*

*À ton excellente équipe qui vient nous donner un temps de repos chez-nous, dans le confort de notre domicile, avec calme et respect de nos habitudes de vie.*

*Continuez votre beau travail! Nous, proches aidants, avons besoin de vous!*

*En terminant, je te souhaite de profiter de la vie, du moment présent, de chaque petit bonheur, de mettre le négatif de côté, de vous dire que vous vous aimez le plus souvent possible parce que ce sera ces moments qui resteront gravés dans vos souvenirs.*

*Longue vie à ces 2 organismes extraordinaire.*



« C'est inspirer à l'autre un sentiment si fort  
Qu'il pourrait nous survivre au-delà de la mort  
C'est d'être aimé, encore et toujours  
Mon amour... »

